Hal itu juga dibenarkan oleh **Asmuadji**, Direktur Kredit BTN. Malah, katanya, jumlah pengaduan hanyalah sebagian kecil dari jumlah nasabah yang ada. "Jadi mohon maklum saja. Kami akan terus memperbaiki pelayanan. Kalau terjadi kekeliruan pendataan, akan dikoreksi sehingga tidak merugikan siapapun," tuturnya.

Namun, Asmuadji tidak dapat memastikan kapan

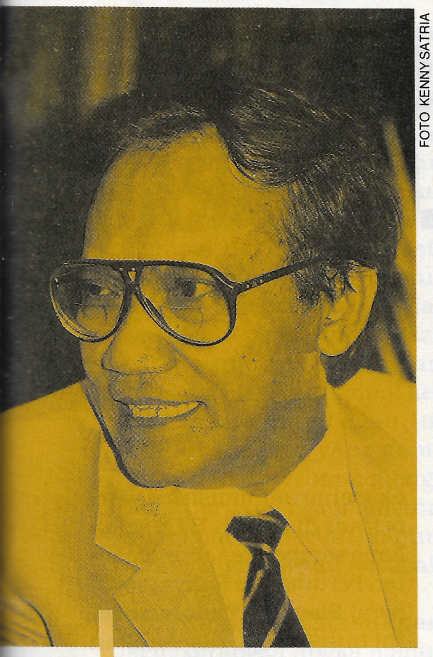


FOTO KENNY SATRIA

Ir. Soni Harsono, Pembeli rumah jangan selalu dirugikan.

komputerisasi BTN akan selesai sehingga berbagai komplin segera berakhir. Menurut dia, penyempurna- an di tubuh BTN dilakukan terus menerus. Meskipun sudah pakai komputer, yang namanya kesalahan tidak dijamin hilang seratus persen. Kesalahan karena faktor manusianya akan tetap ada.

"Untuk itulah di semua lini kami lakukan penyempurnaan. Kami dibantu para pakar dari World Bank, Hongkong, dan Belanda," tegasnya.

Sementara itu, Direktur Utama BTN **M. Jakile**, yang dihubungi terpisah, menilai terjadinya "hujan" keluhan debitur BTN, antara lain disebabkan adanya sementara karyawan yang masih terbawa cara kerja lama. Dan ketika sistem komputerisasi diberlakukan, mereka kaget ."Tapi, mereka ada keinginan untuk memperluas pengetahuannya," katanya kepada **Irene Hartanto** dan **Budi Uzaman** dari *InfoPapan*.

Upaya orang nomor satu di BTN untuk memperbaiki pelayanan, tampaknya memang sudah maksimal. Apalagi dengan masuknya BTN ke jalur operasional bank umum. Upaya membina disiplin kerja karyawan dilakukan dengan pola Lima Tertib, yaitu tertib pola pikir, tertib pelayanan, tertib administrasi, tertib arsip dan tertib lingkungan. Tertib administrasi mendapat prioritas, karena Jakile menyadari soal ini yang paling mendapat sorotan tajam masyarakat.

Di kalangan karyawan pun ditumbuhkan semangat bersaing dalam bekerja. "Kami adu mereka berlomba untuk berprestasi. Siapa yang paling baik dipromosikan untuk kenaikan jabatan," lanjut Jakile.

Developer Raib

Pembenahan di tubuh BTN memang terus berlang sung. Sedangkan ke luar, bank ini juga menjalin kerjasama dengan BTN dalam hal penyelesaian sertifikat. Ini dilatarbelakangi oleh berulangnya peristiwa developer yang raib sebelum menyelesaikan kewajiban menyerahkan HGB perumahan yang di KPR-kan. Ini berakibat pada sulitnya penyelesaian sertifikat kepada nasabah karena, misalnya, ternyata tanah yang di KPR-kan oleh developer itu dalam sengketa. Sulit meminta pertanggung jawaban kepada developernya karena sudah bangkrut atau ganti nama.

Kasus demikian bisa terjadi karena BTN masih menggunakan cara-cara lama. Yaitu, dengan niat memperlancar penyaluran KPR, kewajiban developer HGB diperlonggar. Tentu saja ini mengundang banyak developer untuk memanfaatkan kesempatan dalam kemudahan. Berlomba meng_KPR-kan lokasi perumahannya pada BTN tanpa HGB induk.

Kerjasama antara BTN dengan BPN sejak 1989 adalah dengan memperlakukan perjanjian induk. Menurut Asmuadji, dengan perjanjian ini, kedua instansi tersebut menginventarisir tanah-tanah yang belum diselesaikan oleh developernya. Kemudian BTN dan BPN membuat semacam SPK di level cabang, lalu bersama-sama menangani sertifikat yang belum selesai.

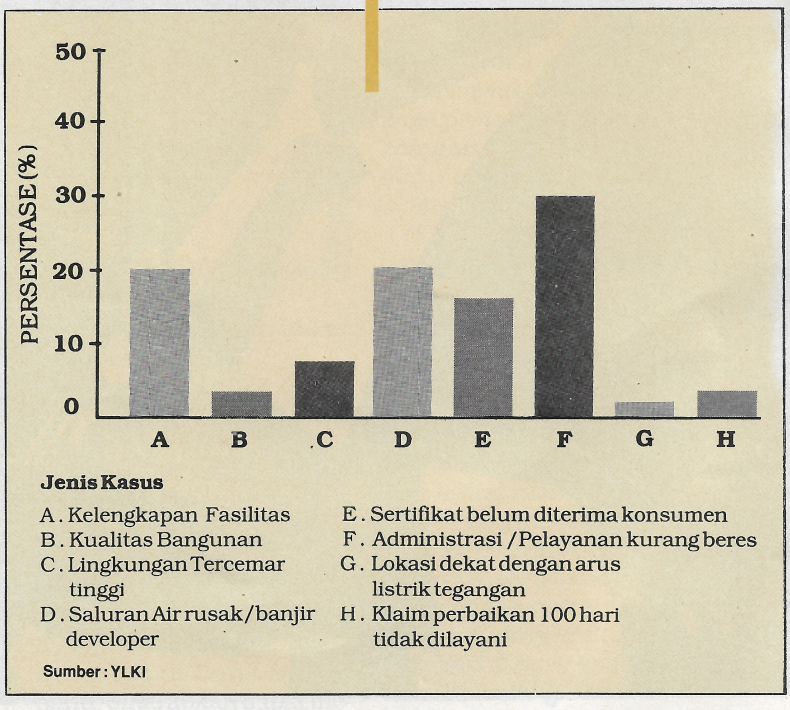
"Sekarang setiap developer yang mau kerjasama dengan BTN harus punya HGB induk dulu, baru akad kredit. Kalau tidak ada HGB induk, ya tidak akan dilayani kreditnya," tegas Asmudji. Dan kalau HGB induknya sudah ada di BPN, tak ada lagi persoalan dengan developer. Mau kabur atau bubar pun tak masalah. Dan ia tidak segan-segan mem-*blacklist* developer yang coba-coba membuat kesalahan secara sengaja, yang sampai sekarang masih ada yang coba-coba.

Kepala BPN **Ir. Sonny Harsono** yang dihubungi **Hendrata** dari *InfoPapan* ,membenarkan kerjasama tersebut . Dialah yang mengusulkan agar uang lima persen dari biaya kredit yang ditahan BPN dalam setiap peng-KPR-an, digunakan untuk pembiayaan sertifikat. "Kami berpendapat setiap pembeli rumah jangan sampai dirugikan," katanya.

Namun, menurut Ketua V REI, **Herman Sudarsono**, mekanisme BPN perlu dibenahi lagi dalam memecah-mecah HGB induk kepada nasabah. Dia menilai cara kerja BPN lamban. "Mungkin dalam satu bulan harus selesai tiga ribu sertifikat rumah, tapi yang bisa mereka kerjakan cuma seribu ," katanya. ◆

Herman Syahara

Grafik Pengaduan Debitur BTN



Jenis Kasus

A. Kelengkapan Fasilitas
B. Kualitas Bangunan
C. Lingkungan Tercemar tinggi
D. Saluran Air rusak/banjir developer
E. Sertifikat belum diterima konsumen
F. Administrasi /Pelayanan kurang beres
G. Lokasi dekat dengan arus listrik tegangan
H. Klaim perbaikan 100 hari tidak dilayani

Sumber : YLKI

MASYARAKAT TAK PERLU MARAH

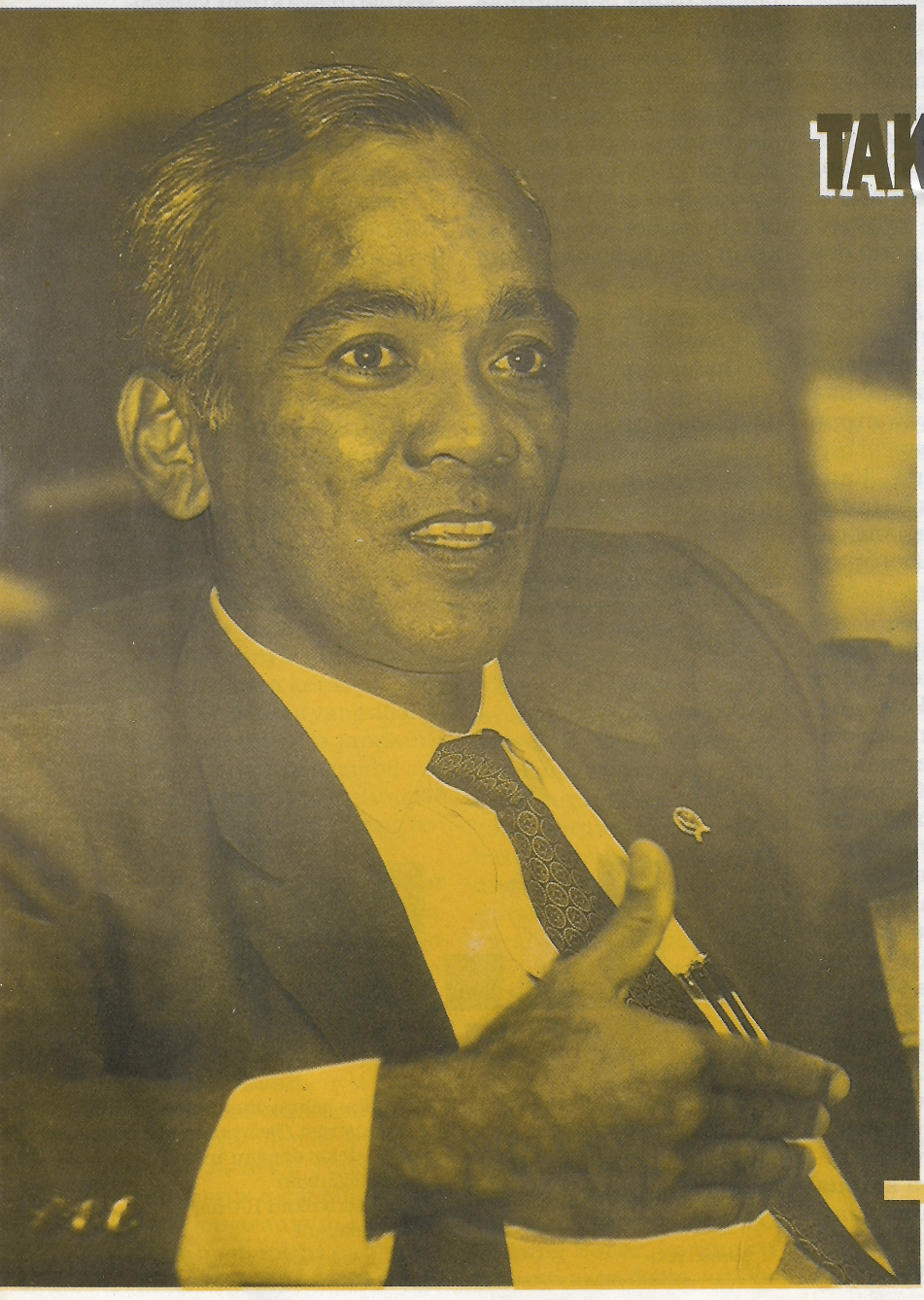


FOTO KENNY SATRIA

Siswono Yudohusodo, BTN tetap dikendalikan Pemerintah

Kekacauan administrasi yang terjadi di tubuh BTN telah lama sampai ke telinga Menteri Perumahan Rakyat (Menpera), **Siswono Yudohusodo**. Ini bukan saja disebabkan gencaranya pemberitaan media massa, tapi Kantor Menpera sendiri kebanjiran surat pengaduan dari debitur BTN.

Untuk mendapat kejelasan apa sesungguhnya yang terjadi di tubuh salah satu perangkat Pemerintah dalam memberikan pelayanan rumah murah kepada masyarakat bawah itu, **Musfihin Dahlan**, **Herman Syahara** dan **Irene Hartanto**, dari *InfoPapan*, melakukan wawancara khusus dengan Menpera Siswono Yudohusodo. Berikut petikannya:

Masyarakat banyak yang mengadukan buruknya pelayanan administrasi BTN, mengapa bisa demikian?

Pada awal operasinya tahun 1972, BTN adalah bank yang sangat kecil. Mendadak

FOTO HARIO SANTOSO

Pelayanan BTN, mengundang keluhan debitur

sontak mendapat tugas besar dari pemerintah untuk memberikan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi masyarakat menengah kebawah. Sampai 1987, administrasinya ditangani secara manual. Komputerisasi baru berjalan efektif pada 1988. Sekarang menjelang perubahan total dari sistem manual kesistem komputer. Dan ini bukan sesuatu yang gampang dan sederhana mengingat harus mengadministrasikan 650.000 lebih debitur dan sekitar dua juta nasabah Tabanas.

Di dalam memasukkan kembali angka-angka manual ke dalam komputer, bisa terjadi kesalahan. Misalnya menulis angka enam kayak delapan, sehingga ketika dicocokkan terjadi komplin. Sebetulnya ini kesalahan administrasi yang biasa. Masyarakat tak perlu marah. Datang saja ke kantor BTN, tunjukkan bukti-bukti pembayaran, komputer akan memperbaikinya. Tapi yang biasa terjadi, masyarakat naik pitam lalu memasukkan ke koran....

Masalah kedua, salah satu outlet dalam mengangsur pembayaran melalui kantor pos. Seringkali, misalnya nasabah yang bernama Amin di suatu daerah lebih dari seorang, dan ketika setor nomor nasabahnya tidak tercantum. Akibatnya, ada Amin yang kelebihan bayar, ada Amin yang nggak ditulis-tulis, sudah bayar. Ketika dicocokkan, Amin yang kelebihan bayar diam saja, Amin yang satu lagi teriak-teriak.

Yang susah lagi, ada anggota masyarakat yang ceroboh. Dia mengatakan sudah bayar, tapi buktinya hilang karena tidak di *file* dengan baik. Makanya kepada masyarakat, dalam hal apapun, simpanlah bukti pembayaran dengan baik karena kelak sangat besar manfaatnya. Tapi ada juga orang-orang tertentu yang memanfaatkan situasi kekacauan administrasi di BTN. Ngaku-ngaku sudah bayar padahal belum.

Bagaimana dengan masyarakat yang sudah melunasi angsuran, tapi sertifikat tanahnya belum juga diberikan?

Ini kami akui. Karena, ada developer yang sudah menghilang ketika dicari untuk menyelesaikan sertifikatnya. Seperti diketahui, pada waktu awal-awal program KPR-BTN adalah masa belajar. Mereka yakin developer akan menyelesaikan kewajibannya dalam melengkapi dokumen - dokumen KPR-BTN. Tapi kemudian ada developer yang bangkrut atau lari. Ini menyulitkan. Oleh karena itu, Pemerintah meng ambil kebijaksanaan bekerjasama dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Atas biaya BTN, sertifikat yang belum diberikan kepada nasabah yang sudah melunasi angsuran akan diselesaikan. Langkah ini diambil agar masyarakat tenang.

Namun, ada juga masyarakat yang sudah melunasi angsuran, sertifikatnya memang belum bisa diberikan. Ini disebabkan ternyata tanahnya dalam sengketa. Lebih-lebih kalau secara hukum kemudian, developer nya kalah dan tanahnya harus diserahkan kepada pihak lain. Ini yang sulit.

Lalu siapa siapa dong yang bertanggung jawab?

Tanggungjawab masalah ini ada pada developer. Karena, pada waktu akad kredit dengan BTN, developer menjamin apa yang dijualnya sah. Maka nasabah bisa menggugat developernya.

Sekarang soal berubahnya BTN menjadi Bank Umum dan Bank Devisa, apakah ini tidak lantas "menganaktirikan" pelayanannya dalam mem berikan KPR?

Kalau BTN hanya terbatas memberikan KPR-BTN, sumber dananya juga jadi terbatas, kan?

BTN memang telah di ijinkan menjadi Bank Umum, tetapi tugas pokoknya, bisnis utamanya, memberikan KPR BTN berbunga rendah. Jadi, ditingkatkannya BTN menjadi Bank Umum, diharap kan memperbesar potensinya di dalam memberikan KPR-BTN. Dengan Bank Umum atau Bank Devisa nanti, diharapkan dapat memupuk dana lebih banyak untuk kemudian memberikan KPR berbunga rendah. Jangan sebaliknya, dengan menjadi Bank Umum, KPR menjadi terlantar.

Apa bisa terus begitu, bukankah kalau telah menjadi Bank Umum, dana-dana harus dari masyarakat dan dana mahal?

O, iya dong. Kalau BTN hanya terbatas memberikan KPR-BTN, sumber dananya juga jadi terbatas, kan? Misalnya BTN menjadi Bank Devisa, mempunyai akses dengan bank-bank di luar sehingga bisa menghimpun dana lebih banyak. Dengan menjadi bank umum, operasional BTN lebih luas. Dia bisa kasih bunga yang tinggi ke luar sehingga bisa meng-*cross* subsidi bunga yang lebih rendah. Membantu segmen yang lebih rendah.

Pokoknya BTN tetap dikendalikan oleh pemerintah. Setiap tahun mereka membuat rencana kerja yang harus disahkan oleh pemegang saham dan Menkeu. Secara ekstrem kami katakan, BTN tidak akan meninggalkan bisnis KPR-nya.

Apakah pelayanan BTN akan mengacu kepada konsumen? Sebab sekarang BTN masih mencerminkan birokrasi pemerintah. Karena kesalahan BTN, debitur yang harus menanggungnya.

Misalnya?

Di kantor BTN Kuningan, orang harus antri berjam-jam menunggu giliran dilayani. Itu kan mengorbankan banyak waktu debitur.

Tapi itu kan hanya pada saat transisi komputerisasi. Setelah selesai diharapkan akan lebih cepat. Kalau dulukan orang mau tanya cicilannya tinggal berapa, setengah mati carinya karena dilayani secara manual. Kalau sekarang mereka nunggu lama, untuk sementara lebih baik begitu daripada terus-terusan lama.◆

KPR YANG DISUBSIDI, ANTARA BEBAN DAN MISI

Gedung BTN Kuningan, antara beban dan misi

FOTO HARIO SANTOSO

stilah KPR (Kredit Pemilikan Rumah), kalau di daftarkan ke Direktorat Hak Paten, mungkin BTN lah sebenarnya yang mengantonginya", ujar mantan Dirut Bank Tabungan Negara (BTN), **Sasonotomo**, ketika masih berjaya.

Istilah ini sekarang memang populer, memang BTN lah yang melahirkan istilah itu, sekaligus meng "*gopublic*" kannya pada tahun 1976.

Menurut sumber *InfoPapan* yang ada di BTN, "KPR yang pertama di pasarkan di mulai dengan 17 rumah", dengan nilai kreditnya pada waktu itu Rp.37,5 juta.

Sukses besar BTN dalam memasarkan produk KPR-nya, "dikarenakan dia bisa menjual KPR-nya dengan bunga rendah dari bunga kredit yang berlaku umum di pasar", kata seorang bankir yang enggan disebutkan namanya.

"Itu cerita dulu", ujar **Asmuadji**, salah satu Direktur BTN yang sekarang. Memang BTN bisa menjual KPR dengan bunga rendah tak lain karena pada saat itu BTN mendapatkan dana murah dari penyertaan modal pemerintah.

Dulu, BTN mendapatkan sumber dana sebagian besar berasal dari Pemerintah, sedangkan yang lainnya dari Bank Indonesia, Bank Dunia dan BTN sendiri. Dana dari Depkeu itu, tambah Asmuadji, "tanpa dibebani bunga", sedangkan dari Bank Dunia terbebani sekitar 10%, dari Bank Indonesia (BI) 3% - 10%. Kendati BTN menjual KPR-nya dengan bunga rendah (9%, 12% dan 15%) pada tahun 1988, BTN tetap bisa meraup laba. Karena, sekitar dua pertiga sumber dana BTN diperolehnya dengan kewajiban membayar kembali dengan bunga rendah.

Pada tahun 1987, "*return of investment*" (ROI) BTN, pernah mencapai 2,5%, di atas ROI rata-rata bank swasta devisa, dan jauh lebih unggul dari sesama bank-bank pemerintah, yang pada saat itu ROI-nya tidak sampai 1%.

Rupanya *"legend of BTN"*, ini, episodenya agak terganggu oleh Pakto 1988 dan Pakfeb 1989. Selain berbagai bentuk deregulasi tersebut, ada penyebab lain, yang menjadikan BTN harus bekerja keras. Penyebabnya, makin tergantungnya BTN pada dana masyarakat. Penyertaan modal pemerintah kini boleh dibilang minim, kalau tidak mau dibilang mustahil.

Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) pun tak bisa banyak diharapkan untuk terus ditambah sebanding dengan pertambahan permintaan KPR. Sumber dana lain dengan demikian akan semakin berperan (diantaranya dari masyarakat). Ini akan menaikkan biaya bunga BTN. Pada tahun 1988 saja dana masyarakat yang cuma 20% dari total dana, sudah menyumbang 50% lebih biaya bunga.

Rencananya, dana yang dikeluarkan selama tahun 1991 mencapai Rp.314,85 milyar, dengan komposisi, KLBI sebesar Rp.38,547 milyar (12,24%), Bank Dunia Rp.18,8 milyar (5,97%), penyertaan modal pemerintah sebesar Rp.6,877 milyar (2,18%), dan dana yang dihimpun oleh BTN sendiri sebesar Rp.250,625 milyar (79,6%). Kalau dilihat dari struktur pendanaan tsb, untuk tahun-tahun mendatang, BTN akan lebih rajin mengeruk dana masyarakat.

Menurut Menpera **Siswono Yudohusodo,** "sumber dana untuk pembiayaan KPR-BTN, khususnya untuk rumah-rumah yang bersubsidi itu, hanya 50 % yang berasal dari pemerintah, dengan bunga sekitar 9% per tahun. Sisanya, dana yang harus di usahakan oleh BTN sendiri dengan bunga pasar". Kalau di *"blend"*, bunga campuran tersebut mencapai 16,82%.

Dengan biaya dana yang tinggi, diantaranya; jasa giro yang saat ini rata-rata 16% - 18% per tahun, biaya dana tabungan rata-rata 22% - 23,5% per tahun. Dengan memperhatikan komposisi dana yang sebagian terbesar (kurang-lebih 65%) terdiri dari deposito, maka secara keseluruhan dana akan berada pada angka 22% - 24% pertahun.

Dengan menggunakan angka "*over-head*" sebesar 2,5%- 3%, "*spread*" sebesar 1,5% - 2% dan penyusutan (amortisasi) sebesar 0,5% - 1%, maka, kalau di *"blended"*, akan membuat para konsumen dan deve-loper sama-sama berteriak.

Kemampuan BTN mengumpulkan dana sebenarnya layak diacungi jempol !

Struktur Pendanaan

BTN yang mulai beroperasi sebagai bank umum sejak tanggal 6 Oktober 1989, harus bekerja keras menjaring dana dari masyarakat seagresif mungkin untuk membiayai KPR dan konstruksi. Adapun jenis dana untuk maksud tersebut yang paling memungkinkan adalah dana yang bersifat jangka panjang. Persoalannya, dalam kondisi seperti ini sukar untuk mencari dana jangka panjang. Sementara KPR adalah kredit yang harus diberikan jangka panjang.

Kemampuan BTN mengumpulkan sumber dana macam ini, sebenarnya layak di acungi jempol. Pada tahun 1980 an, meski hanya memanfaatkan "satu-dua" jenis tabungan yang menawarkan bunga rendah, bank ini mampu mengumpulkan dana sampai Rp.432 milyar.

Untuk lebih banyak mengeruk dana masyarakat, BTN sejak tahun 1986 sampai sekarang memperkenalkan berbagai jenis tabungan baru, selain Tabanas dan Ta- bung an Uang Muka (TUM) yang sangat populer itu.

Bagi BTN sendiri, dana yang dihimpun tsb, tidak semuanya langsung bisa di salurkan seketika (terutama untuk Paket C).

Selama belum terjual, dana ini disimpan terutama dalam bentuk surat-surat berharga jangka pendek yang bunganya tidak lebih besar dari ongkosnya.

Sebagai gambaran, komposisi pendanaan BTN sejak Pelita II sebagai berikut: rasionalisasi pembiayaan KPR dari pemerintah dan BTN adalah 90% : 10%, Pelita III, menjadi 85% : 15%, Pelita IV terjadi perubahan, dimana Bank Indonesia (BI) ikut berpartisipasi maka komposisinya berubah menjadi 32,2% dari Pemerintah, 24% dari BTN dan KLBI 15,7%, sedangkan sisanya dari Bank Dunia.

Pada Pelita V, BTN-lah yang harus menghimpun dana terbanyak, apa lagi bantuan Bank Dunia yang jumlahnya direncanakan 200 juta dollar AS belum turun.

"Bunga baru dari Bank Dunia pun belum diketahui, mungkin sama dengan sertifikat BI", ungkap **M.Jakile**.

Kalau menyimak struktur pendanaan BTN seperti sekarang ini, jelas *"spread"* BTN sudah tidak kuat menahan penyusutan lebih lanjut. *"Spread"* BTN boleh dibilang lebih kecil dari bank lain, karena suku bunga pinjamannya rendah (12%, 21% dan 23%, berarti 3% - 5% lebih rendah ketimbang suku bunga pasar).

Pekerjaan mengutak-ngatik bunga ini, nampaknya akan terus menjadi *"gawean"* rutin pada masa-masa transisi seperti sekarang ini. Kalau bicara soal ini, maka terobosan yang bisa dilakukan hanya satu : tetap menegakkan subsidi !.

"Kalau BTN terus digandoli subsidi yang begitu besar, bisa-bisa KPR tidak bisa berlanjut karena beban yang terlalu berat", sanggah Jakile.

Lalu bagaimana subsidi bisa berjalan, tanpa mengurangi kerja bank yang bersangkutan. Di negara maju sekalipun yang struktur per ekonomiannya sudah mapan tetap ada. Tapi caranya, tidak harus mutlak mengandalkan suku bunga, karena ini akan mengganggu, sistem pembiayaan yang ada. Yang penting bagaimana subsidi untuk keluarga berpendapatan rendah bisa dilakukan secara transparan dan sampai sasaran.◆

Budi Uzaman